

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-350908

(43)Date of publication of application : 21.12.2001

(51)Int.Cl.

G06F 17/60
G06F 19/00

(21)Application number : 2000-173025

(71)Applicant : FUJI XEROX CO LTD

(22)Date of filing : 09.06.2000

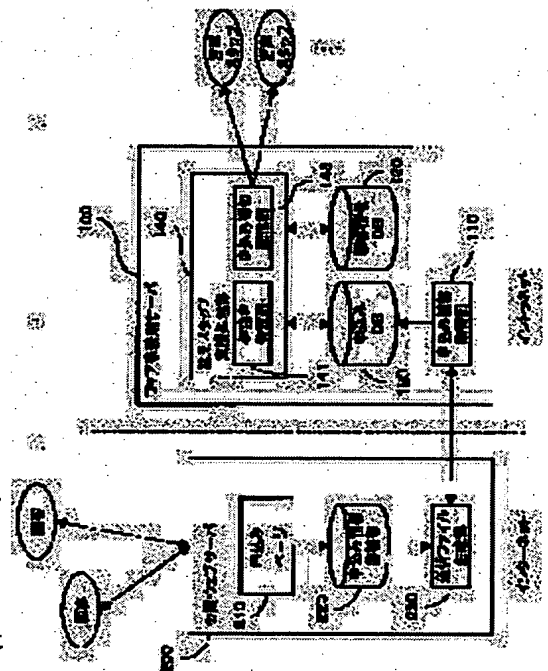
(72)Inventor : TANAKA KATSUHIRO
NISHIHATA YASUhide
ISHII AKIRA

(54) STAFF SUPPORT SYSTEM AND METHOD

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a system that helps a staff in charge of taking care of a customer grasp the movement of the customer.

SOLUTION: When the customer accesses a open Web server 200 and applies for a fair, the information of the application is transferred to a server 100 for fair business. The server 100 registers the application information in an application DB 120 and manages the application information. The information of a business staff in charge of the existing customer is registered in the customer information DB 130 of a business staff support processing part 140 for each of the customer. A staff in charge specifying part 141 extracts the information on the customer who has applied for the hair from application information registered in the DB 120 and specifies the business staff for taking charge of the customer by referring to the DB 130. An application notifying and distributing part 143 transmits to the effect that the customer has applied for the fair to the business staff in charge specified in this way by e-mail.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

26.01.2004

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2001-350908
(P2001-350908A)

(43) 公開日 平成13年12月21日 (2001. 12. 21)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 4 9
19/00	3 0 0	19/00	3 0 0 A

審査請求 未請求 請求項の数10 O L (全 7 頁)

(21) 出願番号 特願2000-173025(P2000-173025)

(22) 出願日 平成12年6月9日 (2000. 6. 9)

(71) 出願人 000005496

富士ゼロックス株式会社
東京都港区赤坂二丁目17番22号

(72) 発明者 田中 勝博

東京都新宿区西新宿3丁目20番2号 東京
オペラシティタワー43階 富士ゼロックス
株式会社内

(72) 発明者 西畑 康秀

東京都港区赤坂二丁目17番22号 富士ゼロ
ックス株式会社内

(74) 代理人 100075258

弁理士 吉田 研二 (外2名)

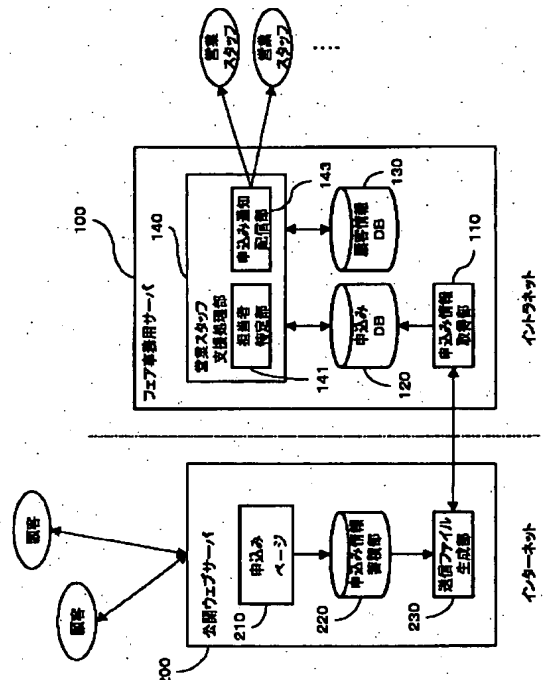
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 スタッフ支援システム及び方法

(57) 【要約】

【課題】 顧客を担当する担当スタッフが、その顧客の動向を把握する支援を行うシステムを提供する。

【解決手段】 顧客が公開ウェブサーバ200にアクセスして、フェアの申込みを行うと、その申込みの情報がフェア事務用サーバ100に伝えられる。フェア事務用サーバ100は、その申込みの情報を申込みDB120に登録し管理する。営業スタッフ支援処理部140の顧客情報DB130には、既存の顧客ごとに、その顧客を担当する営業スタッフの情報が登録されている。担当者特定部141は、申込みDB120に登録された申込みの情報から、その申込みを行った顧客の情報を抽出し、その顧客を担当する営業スタッフを顧客情報DB130を参照して特定する。このように特定した担当営業スタッフに対し、申込み通知配信部143は、その顧客がフェア申込みを行った旨を報せる電子メールを送信する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 組織のスタッフの顧客動向の把握を支援するためのシステムであって、

登録顧客ごとに、その登録顧客に対応づけられた前記組織内の担当スタッフの情報を含む顧客情報を管理するデータベースと、

所定の顧客アクションのための電子入力フォームをネットワークを介して顧客に提供し、その電子入力フォームに対する顧客の入力情報を取得する顧客向けサーバと、前記顧客向けサーバで受け付けた入力情報の発行元が前記登録顧客である場合に、その登録顧客に対応する担当スタッフを前記データベースを参照して特定する担当スタッフ特定手段と、

特定した担当スタッフに対して、前記入力情報発行元の登録顧客が前記顧客アクションを行った旨の通知を行うアクション通知手段と、

を備えるスタッフ支援システム。

【請求項2】 前記顧客向けサーバで受け付けた前記入力情報から予め定めた項目のデータを抽出し、抽出したデータを、前記顧客アクションがあった旨の通知と関連付けて、前記担当スタッフ特定手段で特定した前記担当スタッフに通知する手段、を更に備える、請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項3】 前記アクション通知手段は、前記担当スタッフに対する通知を電子メールを用いて行う、請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項4】 前記電子入力フォームには、顧客の識別情報を入力するための欄が設けられ、前記担当スタッフ特定手段は、前記入力情報の中に含まれる顧客の識別情報から、当該入力情報の発行元の顧客を特定する、

請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項5】 前記顧客向けサーバで受け付けた顧客アクションに関する情報を所定の組織内情報共有システムに登録する手段、を更に備える、請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項6】 前記顧客向けサーバで受け付けた顧客アクションに関し、当該顧客に対する情報提供通知を生成する手段と、

この通知を前記担当スタッフ特定手段で特定した担当スタッフの名前で当該顧客に通知する手段と、を更に備える、請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項7】 前記顧客向けサーバで受け付けた入力情報の発行元の顧客が前記データベースに登録された登録顧客でない場合、その入力情報を新規顧客開拓のために所定の部署に通知する手段を備える、請求項1記載のスタッフ支援システム。

【請求項8】 顧客を担当する担当スタッフを判定する判定手段と、

顧客から受け付けた顧客アクションの情報が登録される

サーバと、

前記サーバに登録された顧客アクションについて、その顧客アクションを行った顧客を担当する担当スタッフを前記判定手段にて判定し、その担当スタッフに当該顧客から前記顧客アクションがあった旨の通知を行う通知手段と、

を含むスタッフ支援システム。

【請求項9】 ネットワークを介して顧客から所定の顧客アクションを受け付けるステップと、

顧客データベースを参照して、前記顧客アクションを行った顧客に対応づけられた担当スタッフを特定するステップと、

特定した担当スタッフに対して、当該顧客がその顧客アクションを行った旨の通知を行うステップと、

を含むスタッフ支援方法。

【請求項10】 コンピュータに、

ネットワークを介して顧客から受け付けた所定の顧客アクションの情報を受け取るステップと、

顧客データベースを参照して、前記顧客アクションを行った顧客に対応づけられた担当スタッフを特定するステップと、

特定した担当スタッフに対して、当該顧客がその顧客アクションを行った旨の通知を行うステップと、

を実行させるためのプログラムを格納したコンピュータ読取可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、企業等の組織におけるスタッフ支援のためのシステムに関し、特に顧客を担当する担当スタッフの顧客動向の把握の支援のためのシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】企業の営業活動にとって顧客とのコミュニケーションは非常に重要であり、顧客の信頼を得るため企業は様々な努力を払っている。顧客に対して担当者配し、顧客とのコミュニケーションを密にし、アフターサービスなどのきめ細かい顧客サービスを提供している例も多い。このような営業形態では、担当者は、顧客に対する企業全体の窓口となっており、顧客からの様々な要望や問合せを受け、処理していることが多い。担当者は、顧客との信頼関係を構築し、向上すべく日夜努力している。

【0003】一方、近年、インターネットの普及により、顧客がインターネットを介して企業に接する機会が増えている。企業は、企業紹介や製品紹介、通信販売など各種のウェブページを公開し、顧客や潜在顧客に対して宣伝やサービス提供を行っている。ウェブページは、多数の顧客に対し、各種の情報を素早く報せることができるだけでなく、ユーザからの入力を受け取ることができるなど、テレビ広告等にはない双方向性のメリットを

持つ。ウェブページは、プレゼントやキャンペーンの参加申込み、ソフトウェアのダウンロードサービスなど、各種の目的のために利用されている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】簡便性などの点から、顧客がウェブページにて各種の申込みや問合せを行うケースが増えている。このようなウェブページに対する顧客のアクションは、担当者との関係とは独立したところで行われており、担当者はその事実を知ることができなかった。このため、担当者は顧客の動向を十分に把握できず、その動向を把握していればできたはずの有効なサービスを顧客に提供できない場合があった。

【0005】本発明はこのような問題に鑑みなされたものであり、企業のウェブページなどその顧客の担当者と独立したところで行われた顧客のアクションを、その顧客を担当する担当者が把握できるように支援するシステムを提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明に係るスタッフ支援システムは、組織のスタッフの顧客動向の把握を支援するためのシステムであって、登録顧客ごとに、その登録顧客に対応づけられた前記組織内の担当スタッフの情報を含む顧客情報を管理するデータベースと、所定の顧客アクションのための電子入力フォームをネットワークを介して顧客に提供し、その電子入力フォームに対する顧客の入力情報を取得する顧客向けサーバと、前記顧客向けサーバで受け付けた入力情報の発行元が前記登録顧客である場合に、その登録顧客に対応する担当スタッフを前記データベースを参照して特定する担当スタッフ特定手段と、特定した担当スタッフに対して、前記入力情報発行元の登録顧客が前記顧客アクションを行った旨の通知を行うアクション通知手段とを備える。

【0007】また、本発明に係る方法は、ネットワークを介して顧客から所定の顧客アクションを受け付けるステップと、顧客データベースを参照して、前記顧客アクションを行った顧客に対応づけられた担当スタッフを特定するステップと、特定した担当スタッフに対して、当該顧客がその顧客アクションを行った旨の通知を行うステップとを含む。

【0008】ここで、顧客アクションは、例えばその組織が主催するイベントへの参加申込みや資料請求、各種問合せ、アンケート回答などを含む。電子入力フォームは、例えばCGI(Common Gateway Interface)等を用いて作成されたウェブページなどであるが、これに限定されるものではない。また、担当スタッフは個人でもよいし、グループや部署などでもよい。

【0009】この構成では、登録顧客の顧客アクションを顧客向けサーバで受け付けた場合、その顧客を担当している担当スタッフを特定し、そのスタッフに対してそ

の顧客がその顧客アクションを行った旨を通知する。したがって、スタッフは、自分の担当する顧客が、自分を通さずネットワークを介して何らかのアクションを行った場合でもそれを知ることができる。このように、本発明によれば、顧客の動向をよりよく把握することができ、顧客へのサービスの向上に繋げることができる。

【0010】本発明の好適な態様では、顧客向けサーバで受け付けた前記顧客アクションに係る入力情報から予め定めた項目のデータを抽出し、抽出したデータを、前記顧客アクションがあった旨の通知と関連付けて、前記担当スタッフ特定手段で特定した前記担当スタッフに通知する手段、を更に備える。

【0011】この態様によれば、顧客の入力情報のうち例えばその担当スタッフに役立つものを選んで通知することにより、担当スタッフの顧客動向の把握を助けることができる。

【0012】また、別の好適な態様では、顧客向けサーバで顧客から受け付けた顧客アクションに関する情報を所定の組織内情報共有システムに登録する手段、を更に備える。

【0013】この態様によれば、顧客動向の情報を組織内で共有することができ、例えばある顧客の担当スタッフがアクション通知手段の通知を見落とした場合などでも、同僚がそのスタッフに対し注意喚起するなどの対処が可能になる。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態(以下実施形態という)について、図面に基づいて説明する。

【0015】図1は、本発明に係るシステムの概略構成を示す図である。ここで例示するシステムは、ある企業が、自社主催のフェアに対する顧客の参加申込みを、更なる顧客サービスに反映させるためのものである。この企業では、取引のある顧客に対して担当の営業スタッフを設け、この担当営業が顧客と継続的なコミュニケーションを行っているものとする。ここで、フェアの参加申込みは、顧客からこの担当営業に対して口頭などで行うという経路もあるが、ここでは別の申込みの経路としてインターネットのウェブ(WWW)ページを設けたシステムを考える。

【0016】このシステムは、顧客からフェア参加申込みを受け付ける公開ウェブサーバ200と、フェア参加申込みについての事務処理用のフェア事務用サーバ100とを備えている。フェア事務用サーバ100は、例えばそのフェアの事務を管理する部門に設置される。このサーバ100は、その企業内のイントラネットに接続されており、インターネットには直接接続されていない。公開ウェブサーバ200はインターネットに接続され、広く一般からウェブページへのアクセスを受け付けている。公開ウェブサーバ200とフェア事務用サーバ100とは、例えば専用線やVPNなどの通信路で接続され

ており、データの受け渡しが可能となっている。

【0017】公開ウェブサーバ200は、例えばその企業の公式ホームページなどの各種ウェブページをインターネット上に提供する。公開ウェブサーバ200が提供するウェブページのうち本実施形態に関連するものに、フェア申込用の入力フォームである申込みページ210がある。申込みページ210は、CGIやJavaScriptなどを利用して作成されており、ブラウザ上でのユーザ（顧客）の入力情報をサーバ200にて取得することができる。

【0018】図2に、申込みページ210の表示例を示す。図に示すように、申込みページには、参加申込み対象のフェアの情報（開催地や会場、参加希望コースなど）が表示されると共に、顧客が入力する入力欄として、申込者の名前や電子メール（E-Mail）アドレス、顧客企業又は団体の名称（貴社名）、その所在地（都道府県、市区郡町など）、申込者の役職、連絡先（電話番号など）などを入力する欄が設けられている。この例では、顧客として企業や団体を想定しているものとする。この場合、申込みページの閲覧や入力、送信はその顧客企業等の従業員等により行われることになるが、以下では煩雑さを避けるため、混乱のない範囲で顧客企業等の従業員等も単に「顧客」と呼ぶことにする。なお、個々に例示した申込みページの構成や入力項目などはあくまで一例であり、実際には個々のケースの目的に応じたページ構成や入力項目が採用されることは言うまでもない。

【0019】顧客は、インターネットを介して公開ウェブサーバ200から申込みページ210を取得し、そのページに示された各入力項目に対して必要事項を入力し、サーバ200に対して送信する。公開ウェブサーバ200は、申込みページに対する入力情報を顧客から受信し、申込み情報蓄積部220に蓄積する。

【0020】送信ファイル生成部230は、申込み情報蓄積部220に蓄積された申込み情報をCSV形式などの所定の標準データ形式に変換して送信ファイルを生成し、そのファイルをネットワークを介してフェア事務用サーバ100に送信する。

【0021】公開ウェブサーバ200とフェア事務用サーバ100の間のこの申込み情報の受け渡しは、例えば定期的に行われる。一例としては、フェア事務用サーバ100の申込み情報取得部110が定期的に公開ウェブサーバ200にアクセスし、申込み情報蓄積部220に蓄積された情報を取得する、という手順が可能である。

【0022】申込み情報取得部110が取得した申込み情報は、申込みDB（データベース）120に登録される。申込みDB120は、顧客からのフェア参加申込みに関する事務手続きの管理のためのデータベースである。企業のフェア管理部門のスタッフは、この申込みDB120の登録情報に基づき、参加者への案内状等の送

付などの事務手続きを行う。フェア事務用サーバ100は、この申込みDB120を核にして参加者集計や参加応募状況の表示など各種のフェア事務の支援を行うが、ここではそのような一般的なフェア事務支援についての説明は省略し、営業スタッフが担当顧客の動向を把握するのを支援するための仕組みに焦点を当てて説明する。

【0023】フェア事務用サーバ100でこのような営業スタッフ支援処理を行うのが、営業スタッフ支援処理部140である。支援処理部140の主たる処理は、フェア参加申込みを行った顧客を担当する営業スタッフに対し、その顧客がフェア参加を申し込んだ旨を通知する処理である。ここで、申込みを行った顧客の担当営業スタッフの特定は、担当者特定部141が顧客情報DB130を参照して実行する。

【0024】顧客情報DB130には、営業部門が収集した顧客に関する各種の情報が登録されている。この顧客情報DB130には、登録されている各顧客ごとに、企業名や所在地、連絡先などその顧客自体の属性情報に加え、その顧客を担当する担当営業スタッフに関する情報も含まれる。図3に、顧客情報DB130に登録される顧客情報のうち、本実施形態に関係の深い項目のみを示す。この図に示すように、個々の登録顧客の顧客情報には、顧客の会社名／団体名と所在地、その顧客の担当営業スタッフの名前と電子メールアドレスが登録されている。なお、このデータベースの構成の仕方はあくまで一例であり、社内のスタッフのメールアドレスを一括管理するデータベースを別に設けておき、顧客情報DB130には担当営業の名前や識別情報のみを登録するようにしてもよい。また、担当営業スタッフは個人とは限らず、グループが担当となる場合も考えられ、その場合メールアドレスはメーリングリストとなる。なお、この例では、顧客情報DB130は、フェア事務用サーバ100に設けられているものとして示したが、これに限らず、中央で管理されている顧客情報DBに対してフェア事務用サーバ100がアクセスして検索を行うような仕組みも可能である。

【0025】担当者特定部141は、申込みDB120に新規に登録された申込み情報から、顧客の社名と所在地の情報を抽出し、その組合せに合致するものが顧客情報DB130に登録されているかどうかを調べる。もし登録されていれば、その顧客の担当営業スタッフのメールアドレスを取得し、申込み通知配信部143に渡す。

【0026】申込み通知配信部143は、このメールアドレスを宛先として、その顧客から当該フェアへの参加申込みがあったことを示す通知メールを作成し、その担当営業スタッフに向けて送信する。この通知メールを受けた営業スタッフは、自らが担当する顧客がそのフェアに参加することを知ることができ、その顧客への今後のサービスに生かすことができる。

【0027】ここで、担当営業スタッフに送る通知メー

10

20

30

40

50

ルは、担当顧客が何月何日に当該フェアに参加申込みをしたという事実を単に伝える内容であっても十分役立つが、更に申込みページ210に顧客が入力した情報を付加すれば、更に有用な情報となる。例えば、その申込みを行った従業員等の名前や電子メールアドレスを付加すれば、担当営業スタッフからその人にアクセスすることができる。申込みページ210への入力情報すべてを担当営業に通知してもよい。もっとも申込みページ210の入力項目すべてが営業上役立つものとは限らないので、それら入力項目のうち役立つと考えられるものを担当営業に通知する項目として予め定めておき、これに該当する項目の入力内容を担当営業に通知するようにすることも好適である。また、申込みページに対する入力情報だけでなく、顧客情報DB130など他のデータベースから抽出した当該顧客に関する情報を担当営業スタッフへの通知メールに組み込むことも好適である。この場合、どの情報を組み込むかは予め申込み通知配信部143に登録しておく。

【0028】以上の例では、申込みページに入力された顧客の社名（企業名、団体名等）と所在地とにより申込み顧客を識別したが、顧客社名のみで識別してもよいし、更に別の入力情報を考慮して顧客を識別するようにしてもよい。

【0029】次に、図4を参照して、上記実施形態の変形例を説明する。なお、図4に示した構成要素のうち、図1に示した構成要素に相当するものには同一符号を付してその説明を省略する。図4に示すシステムは、図1に示したシステムに対し、営業スタッフ支援処理部140に営業HP（ホームページ）登録部145、未登録顧客情報配信部147、フェア情報配信部149を加えたものである。

【0030】営業HP登録部145は、顧客がフェア参加申込みを行った旨を当該企業の社内用の営業HP310にアップロードする手段である。営業HP310は、当該企業のイントラネットに設けられた社内ウェブサーバ300内に設けられており、営業関連部門での情報共有のために用いられる。この営業HP310に顧客動向の情報として、そのフェア参加申込みの情報を登録し、営業部門に公開する。営業HP登録部145が営業HP310に登録する情報は、フェア申込みに関する顧客動向を示す情報であり、具体的には、当該フェアの参加申込みが行われたこと、その申込みを行った顧客の情報（社名など）、申込みの日時、その顧客の担当営業スタッフ名を含む。営業HP登録部145は、担当者特定部141が特定した担当営業スタッフの情報を受け取ると、その担当スタッフの情報を含む上述の登録内容を営業HP310に登録する。

【0031】このように営業関連部門での情報共有のためのホームページにフェア申込みに関する情報を登録することにより、その部門内で顧客動向の情報を共有する

ことができる。例えば、担当営業スタッフが、申込み通知配信部143による通知メールを見ることができない場合や見落としした場合などでも、同僚が営業HP310を見てその担当スタッフに報せるなどの処置が可能になる。

【0032】未登録顧客情報配信部147は、参加申込みを行った顧客が顧客情報DB130に登録された登録顧客でない場合に、その申込みの情報を新規顧客開拓に活用するための処理を行う。より詳細には、未登録顧客情報配信部147は、申込み顧客が登録顧客でない場合、その顧客の住所をカバーする地域担当営業部署に対して、その顧客を紹介する情報を、例えば電子メールにより配信する。配信する情報は、その顧客が申込みページ210に入力した情報から抽出して作成すればよい。地域担当部署は、その情報を新規顧客開拓に活用することができる。なお、未登録顧客の紹介先は、このような地域を基準に選ぶだけに限らない。例えば、フェアの内容に応じた製品を担当する部署に紹介することも可能である。また、営業HP310に未登録顧客のフェア申込みを報せる欄を設け、そこにその顧客の情報を表示して、各部署から閲覧できるようにしてもよい。これにより、関連部署がその情報を新規顧客開拓に役立てることができる。

【0033】フェア情報配信部149は、参加申込みをした顧客に対して、フェアの案内や各種関連情報を配信する手段である。この情報の配信には、電子メールを用いることが好適である。ここでフェア情報配信部149は、担当者特定部141が特定した当該顧客の担当営業スタッフの名前で、その電子メールを顧客宛に送る。これは、例えば、その担当営業スタッフの名前や電子メールアドレスをその電子メールの本文に組み込むなどの形で行う。この処理により、顧客と担当営業スタッフとの関係を更に緊密にすることができる。

【0034】以上、本発明の好適な実施の形態について説明したが、以上説明した内容は本発明の具体化例のうちのほんの一例を示すものに過ぎない。

【0035】例えば、以上では、顧客がウェブページを介して行ったフェア申込みを担当営業スタッフに報知するシステムを例示したが、ウェブページを介して取得できる顧客アクションには、フェア申込みの他にも、プレゼント申込みやカタログ請求、問合せなど多様なものがあり、そのような顧客アクションを受け付けるシステム一般に本発明は適用可能である。

【0036】また、顧客アクションを営業スタッフに通知するシステムに限らず、保守スタッフなど担当顧客を持つ他の各種スタッフの顧客動向把握の支援システムに適用することが可能である。

【0037】また、以上の例では、WWWのウェブページを介して顧客アクションを受け付ける場合を例にとったが、他のネットワークシステムを介して受け付ける場

合にも本発明の手法は適用可能である。

【0038】また、以上の例では、顧客から顧客アクションを受け付けるサーバ（公開ウェブサーバ200）と、その顧客アクションの情報のに基づきスタッフ支援を行うサーバ（フェア事務用サーバ100）とが、通信線で接続された別体の装置として構成されている例を説明したが、これは必須のことではなく、それら両サーバの機能を1つの装置で実現するようにしてもよい。

【0039】また、以上説明した実施形態の機構は、例えば以上に説明した機能あるいは処理手順を記述したプログラムをコンピュータに実行させることによって実現することができる。この場合、プログラムは、例えばフロッピー（登録商標）ディスクやCD-ROM、DVD-ROMなどのコンピュータ読取可能な記録媒体の形態あるいは通信回線を介して供給され、これを例えばコンピュータに付属する固定ディスク装置にインストール又はメインメモリにロードすることにより、実行可能とな*

＊る。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明に係るシステムの構成例を示す図である。

【図2】 参加申込みを受け付ける申込みページの一例を示す図である。

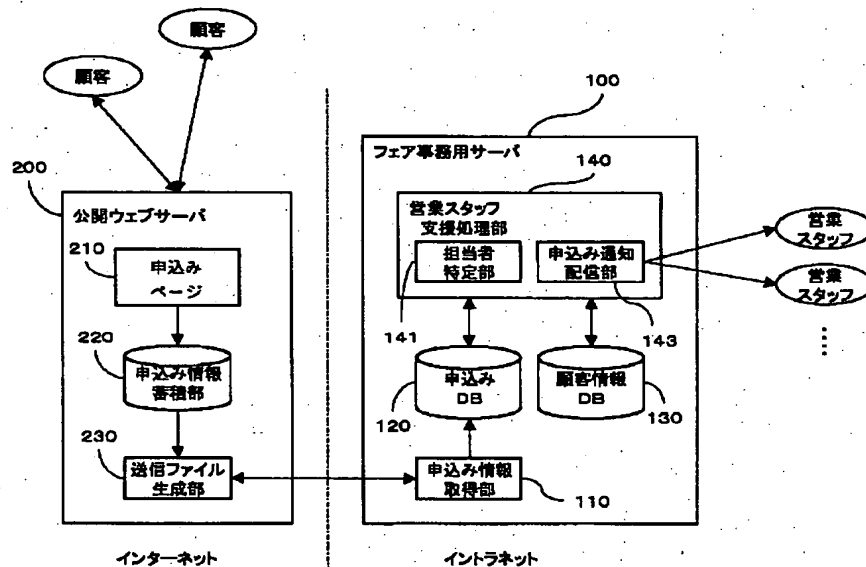
【図3】 顧客情報DBで管理されるデータの一部を示す図である。

【図4】 変形例のシステムの構成を示す図である。

【符号の説明】

100 フェア事務用サーバ、110 申込み情報取得部、120 申込みDB（データベース）、130 顧客情報DB、140 営業スタッフ支援処理部、141 担当者特定部、143 申込み通知配信部、200 公開ウェブサーバ、210 申込みページ、220 申込み情報蓄積部、230 送信ファイル作成部。

【図1】



【図3】

会社名／団体名	所在地	担当営業	担当メールアドレス
abcd	東京都×××	〇〇太郎	taro@saaaaa.co.jp
efgh	神奈川県×××	□□花子	hanako@saaaaa.co.jp
⋮	⋮	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮	⋮

【図2】

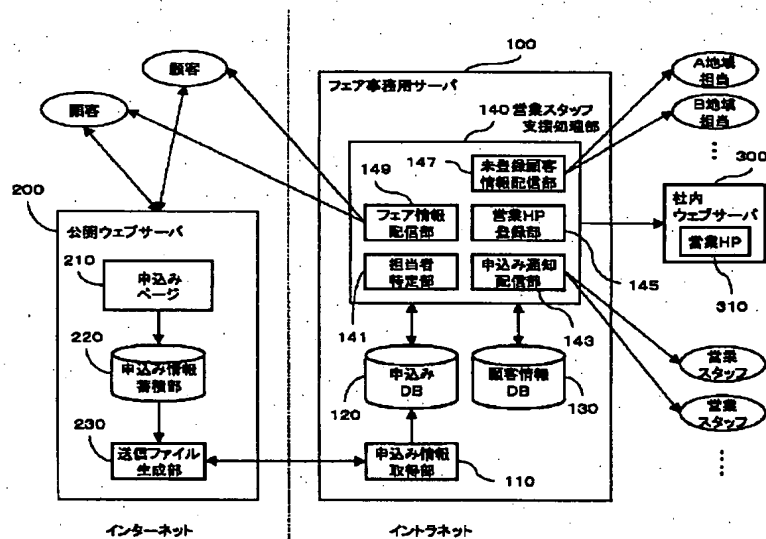
開催地: XXXXX XXXXXXXX 会場: XXXXX XXXXXXXX
 参加希望日: XXXXXXX XXXXXXXX
 参加希望コース: 開催日 開始時間～終了時間 コース名
 XXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX
 参加希望コース: XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX

※お名前(全角) 姓: _____ 名: _____
 フリガナ(全角カタカナ) 姓: _____ 名: _____
 性別: ○:男性 ○:女性
 生年月日: 19____年 ____月 ____日
 E-Mail: _____

貴社名(全角): _____
 ※郵便番号(半角): _____
 ※都道府県: _____
 ※市区町村: _____
 ※番地: _____
 ビル名・フロア: _____
 部署名(全角): _____
 ※お役職: _____
 ※電話番号(半角数字): _____ - _____ - _____ 内線: _____
 FAX番号(半角数字): _____ - _____ - _____

送信 キャンセル

【図4】



フロントページの続き

(72)発明者 石井 明
 東京都港区赤坂二丁目17番22号 富士ゼロ
 ックス株式会社内

Fターム(参考) 5B049 AA01 AA02 CC00 DD01 DD05
 EE00 EE05 FF03 FF09 GG04
 GG07